كيف تتعامل مع صراعات أعضاء الفريق؟

◄مهما حاولت ومهما بذلت من جهد لتُشكّل فريقاً جيداً، فإنّك سوف تواجه دائماً نوع من النزاعات أو الخلافات التي قد تنشب بين أعضاء فريقك، عليك حينئذ أن تكون صريحاً ومتعاوناً، لكن لا تحاول أن تتورط في النزاع، كما لا تحاول أن تتجاهله أو تقوم بالاحتكام بينهم أو تميل إلى جانب دون الآخر، فكن فقط حمامة سلام، واحرص على الرغم من ذلك أن تكون صانع القرارات العنيفة إذا ما لزم الأمر إليك.

فيما يلي: كيف تستطيع أن تتعامل مع هذه الصراعات بذكاء لتبتعد بفريقك عن المشاكل:

1- شجّع أعضاء فريقك على حل مشكلاتهم بأنفسهم، وأن يتحلوا بالشجاعة اللازمة ليجلسوا معاً ويناقشوا الموقف بصوت هادئ وملائم لإيجاد حل للمشكلة.

2- إذا لم يفلح ذلك اقترح عليهم الاستعانة بطرف ثالث ليساعدهم على التوصل لحل يرضي الطرفين.

3- إذا لم يفلح ذلك شجعهم على الاستعانة بحكم يجلس مع الطرفين ويستمع إليهم؛ ليعطهم قراره في النهاية، ويجب أن يُقبل هذا القرار من جانب الطرفين؛ لأنّهم قاموا باختيار الحكم بأنفسهم على أساس الثقة في حكمه ورأيه.

4- إذا لم يفلح كلّ هذا عليك إذن أن تلجأ إلى أن تتدخل بنفسك، واطلب من طرفي النزاع الحضور إلى مكتبك، وعندئذ قم بالآتي:

أ) ذكّرهم بالهدف من وراء العمل كفريق.

ب) اطلب منهم التركيز على النتائج، وليس على السلوكيات أو ما قيل في الماضي.

ج) اطلب من كلّ طرف أن يذكر الصفات الحسنة التي يراها في الطرف الآخر.

د) اسألهم عن الطريقة التي يفضلون بها إنهاء الموقف.

هـ) اسألهم ما هي المساعدة التي ينتظرونها منك.

و) اطلب منهم خطة يلتزمون بها لتجنب تكرار مثل هذا الموقف في المستقبل.

ز) قم بتلخيص كلّ ما قالوه، ثم وجه الشكر للطرفين، وذكرهم بأنّهم أعضاء في فريق واحد، ثم اذكر لهم العواقب الوخيمة التي ستحدث إذا لم يتم تصفية الموقف.

ح) احرص على المتابعة.. احرص على عدم إصدار أحكام بسرعة، ولا تميل لأحد الأطراف، كما لا تحاول أن تقوم أنت بإيجاد حل للمشكلة، فيجب على طرفي النزاع التوصل للحل. تستطيع بهذه الطريقة أن تساعدهم في تعلم كيفية التعامل مع مثل هذه المواقف في المستقبل، إنّك إذا ما حرصت على تقديم المساعدة والمتابعة يمكنك أن تقي فريقك الكثير من المنازعات والمشاحنات التي قد تؤذي الفريق.►

المصدر: كتاب متعة العمل معاً.. (دروس في العمل الجماعي)